



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

“CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA COMERCIAL DE ASESORÍA Y EVENTOS PACIFICO SAC TRUJILLO, SEGUNDO TRIMESTRE 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Lescano Salaverry, Lupe Rocío
Matayoshi Morita, Cesar Martin

Asesor:

Mg. Robert Neciosup Guibert

Trujillo – Perú
2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El Asesor completa las líneas puntuadas, marca con una "X" en los paréntesis "()" según corresponda y firma.

El Asesor: **Robert Alejandro Neciosup Guibert**, docente de la Facultad de Negocios, de la carrera de ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL; ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de antiplagio del Informe de Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional () de:

- ☐ Lupe Rocío Lescano Salaverry
- ☐ Cesar Martin Matayoshi Morita

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Informe de Tesis (X) o el Trabajo de Suficiencia Profesional () titulado: CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA COMERCIAL DE ASESORÍA Y EVENTOS PACIFICO SAC TRUJILLO, SEGUNDO TRIMESTRE 2018, para aspirar al Título Profesional de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA**, al o los interesados para su presentación

Trujillo, 15 de diciembre del 2018

Mg. Robert Alejandro Neciosup Guibert
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	26
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSION.....	35
REFERENCIAS	39
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles por Indicador de la variable Clima laboral	25
Tabla 2. Nivel por dimensión del Clima Laboral	27
Tabla 3. Nivel del clima laboral	28
Tabla 4. Nivel de los indicadores del desempeño laboral	29
Tabla 5. Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral	30
Tabla 6. Nivel del desempeño Laboral	31
Tabla 7. La correlación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores	32
Tabla 8. Prueba de hipótesis	33

ÍNDICE DE GRAFICO

Grafico 1. Niveles por Indicador de la variable Clima laboral	26
Grafico 2. Nivel por dimensión del Clima Laboral	27
Grafico 3. Nivel del clima laboral	28
Grafico 4. Nivel de los indicadores del desempeño laboral.....	29
Grafico 5. Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral.....	30
Grafico 6. Nivel del desempeño Laboral	31
Grafico 7. Gráfico de dispersión	32
Grafico 8. Cálculo de la prueba T-Student:	33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera incide el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, para el segundo trimestre 2018, por lo cual se desarrolló una metodología siendo enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental. Para la recolección de información se aplicó una encuesta en modalidad de Likert a 30 trabajadores de la empresa, después de analizar la información y procesar los resultados, se ha podido alcanzar los objetivos de manera favorable, determinando el nivel alto de clima laboral de los trabajadores en 47% y desempeño laboral 63%, por último se estableció la relación de ambas variables arrojando un spearman de $R_s = 0,381$ (existiendo una relación directa) con nivel de significancia $p = 0,001$ siendo esto menor al 5 por ciento ($p < 0.05$), lo que quiere decir que El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo. Por último, la prueba T- student confirmo la Hipótesis, dejando en claro que hay una incidencia positiva entre las variables.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño Laboral, Evaluaciones.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

- Las acciones correctivas a realizar:

Realizar reuniones semanales para mostrar los avances del personal del área de ventas de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC.

Organizar talleres de capacitación al nuevo personal del área de ventas de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC.

Reunir al personal para realizar un compartir en donde puedan expresar abiertamente sus opiniones sobre el trabajo el trabajo en equipo

La encargada de realizar estas acciones correctivas va hacer el área administrativa, siendo la responsable directa la administradora.

REFERENCIAS

Bacal R. (2009). Cómo mejorar el rendimiento: técnicas para aumentar la productividad.

Barcelona, España: McGraw-Hill.

Chiavenato I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª. Ed.). Colombia:

Mc.Graw Hill.

Chiavenato I. (2008). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª Ed.). México: McGraw Hill.

Davis K, Y Newstrom J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. (10ª Ed.). México: McGraw Hill.

Furnham, A. (2000). El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. (4a Ed.).

Londres: Oxford University.

- Milkovich, G Y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.
- Robbins, S. (2007). Comportamiento Organizacional. (8va Ed.). México: Pretince Hall.
- Rodríguez, M. (1999). Diagnóstico Organizacional. (3ra Ed.). México: Alfaomega grupo editor S.A.
- Ruiz, G. (1999). El Significado de la Motivación en la Gestión de Recursos Humanos. Lima.
- Caligiore, C Y Díaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 –656
- Cava Q., L. (2010) “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Damper Trujillo S.A.” Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Choton C., D. (2011) “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja rural de ahorro y crédito Chavín S.A.” Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramírez R., A. (2011). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Castillo J. (2013) Clima laboral. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml>
- Cuevas J.C. (2011). Psicología y empresa: renovando empresas con talento humano. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- Quispe R.J. (2012) El clima laboral y su influencia en la productividad de las microempresas. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas.shtml>